

Informare e documentare sulla rete dei servizi sociali e sul lavoro. Un anno di attività (2017)

Come ogni anno la redazione dell'Area benessere di comunità, che gestisce il nodo "Servizi e sportelli sociali" e il nodo "Lavoro e orientamento" del sito del Comune, fa il punto della situazione sul lavoro svolto tramite dati e analisi.

1. Servizi aperti anche al pubblico

Sito Servizi e sportelli sociali (avviato a giugno 2009)

<http://www.comune.bologna.it/sportellosociale>

Totale pagine visitate 500.112 (+ 5,2%)

Visitatori unici 220.236 (+11,8%)

Totale pagine visitate da avvio sito (maggio 2009) 3.465.984

Il 70,6% dei visitatori raggiunge il sito attraverso motori di ricerca. Il 14,7% lo raggiunge attraverso link e segnalazioni postate su altri siti web e piattaforme. Il 13,8 lo raggiunge in modo diretto, inserendo cioè direttamente il link al portale. Mentre lo 0,8% attraverso i social network (dato che, nei 4 mesi in cui è stata attivata la Pagina Facebook Servizi e Sportelli sociali, sale all'1,4%).

Ricordiamo che il sito contiene le schede informative anche sui servizi di Asp e Ussi disabili adulti Az.Usl che gestisce su delega del Comune i servizi per le persone disabili adulte.

Servizi di Newsletter

<http://informa.comune.bologna.it/iperbole/sportellosociale/servizi/4352/59645/>

Totale iscritti 7.058 (+ 17,6%), nel dettaglio:

- Newsletter sportelli sociali 3.055 (+ 14,7%) (avviata 2010)

- Newsletter disabilità 3.111 (+ 13,3%) (avviata 2002)

- Newsletter InfoDoc 892 (+ 50,4%) (avviata 2014)

Numeri inviati nell'anno 20

Numeri inviati in totale 229

Notizie inviate nell'anno 892

Notizie inviate in totale 9.931

Pagina facebook Politiche sociali e salute (avviato settembre 2017)

<https://www.facebook.com/PoliticheSocialiBologna/>

Followers 702

Post pubblicati 130

Sito Sportello lavoro (nodo lavoro e formazione iperbole) (avviato 2010)

<http://www.comune.bologna.it/lavoro>

Totale pagine visitate 543.439 (- 15,8%)

Visitatori unici 278.078

Il 55% dei visitatori raggiunge il sito attraverso motori di ricerca. Il 32% lo raggiunge in modo diretto, inserendo cioè direttamente il link al portale, il 12% attraverso i social network, altro 1%.

Pagina Facebook Sportello lavoro (avviata 2014)

<https://www.facebook.com/sportellolavorobologna>

Totale Followers 6372 (+ 34,3%)

Post pubblicati 203

Convegni, corsi, conferenze del mese (edito anche nel sito)

Iscritte 157 persone, segnalati nell'anno 349 eventi

Alcune annotazioni di commento:

- **Sito Servizi e sportelli sociali:** nonostante il traffico internet si sposti sempre più sui dispositivi mobili (31 milioni di italiani usano dispositivi mobili, tablet e smartphone, e di questi 11 navigano in internet esclusivamente da mobile) dai quali non è agevole consultare un sito come il nostro, gli accessi crescono anche per il lavoro di aggiornamento del sito che è quotidiano e per la mole di informazioni che è possibile trovare e rispetto alle quali il sito appare molte volte ai primi posti nelle ricerche tematiche. Per la prima volta le pagine scaricate nell'anno hanno superato la soglia del mezzo milione (fonte Google analytics).

- Anche i tre **servizi di Newsletter** proseguono con segno positivo da diversi anni (con un +10% nel 2015, un + 20% nel 2016, un + 17% nel 2017) e hanno passato la soglia dei 7mila iscritti e delle 10mila notizie inviate. Dai riscontri dei lettori sono apprezzate la puntualità del servizio, la varietà delle notizie delle rubriche in cui sono articolate le newsletter, l'alternarsi di notizie locali e nazionali e il porre attenzione non solo allo specifico dei servizi sociali, ma anche ai temi relazionali, agli aspetti culturali legati alle politiche sociali e all'emarginazione più in genere.

Mentre l'andamento delle newsletter Sportelli sociali e Disabilità è più lineare, negli ultimi due anni quella InfoDoc dedicata ai temi della informazione/comunicazione/documentazione in campo sociale in pratica raddoppia gli iscritti ogni anno a testimonianza di un prodotto unico nel suo genere e alla maggiore attenzione che c'è nell'ambito dei servizi sociali alle questioni informative e di comunicazione. Ricordiamo infine, per la nostra abitudine di intrecciare informazione e documentazione, che la Newsletter disabilità ha un supplemento periodico di aggiornamento bibliografico che in 16 anni ha segnalato circa un migliaio di volumi.

- **Facebook** è l'ultimo arrivato dei canali informativi ed è ancora in fase sperimentale. Dopo alcuni mesi di gestione interna all'Area la pagina si è ampliata alla collaborazione con l'Assessorato Politiche sociali e con l'Ufficio stampa del Comune. Questo ha garantito una audience più ampia (i "seguaci" sono passati da 700 a quasi 900 in poche settimane), ad una diffusione dei post a più larga scala grazie alla ripresa sulla pagina Facebook ufficiale del Comune (che conta 77mila followers) e che ha garantito che alcuni nostri post raggiungessero anche le 8mila persone.

Come è noto Facebook ha cambiato proprio in questi mesi il suo algoritmo (banalizzando il sistema con cui Fb decide a quante persone tra i tuoi seguaci va inviato il post pubblicato) il che penalizza le pagine (come hanno tanti enti locali o associazioni) a favore dei profili di singole persone fisiche. Come detto si è ancora in fase sperimentale ed ha appena preso il via un lavoro redazionale condiviso. Difficile trarre bilanci in così poco tempo, certamente la logica di Facebook si fonda sul meccanismo delle condivisioni, per cui, perché un post funzioni deve essere ripreso il più possibile sia da singoli cittadini, che da altre pagine. In questo senso è più probabile che funzionino meglio messaggi molto "basic" (alcuni esempi banalizzando: freddo=coperta per il senza fissa dimora; disabile=rampa per salire sul marciapiede...), oppure post con informazioni "di servizio" per cittadini (esempio: bandi, chiusure/aperture di servizi,...). Più difficile invece fare viaggiare post che trattino tematiche sociali più complesse. Fondamentale nel meccanismo delle condivisioni resta in ogni caso il coinvolgimento (attraverso i cosiddetti tag) di altri attori presenti su Facebook, dando risalto alle reti e ai partner dei progetti e delle azioni.

- Per il **nodo lavoro** il sito nell'estate 2017 è stato oggetto di una vasta ristrutturazione con la riorganizzazione, modifiche, accorpamenti o cancellazione di vari contenuti, per cui le pagine disponibili sono numericamente inferiori e i diversi contenuti sono raggiungibili "con meno click". In particolare si è cercato di mettere a sistema il tantissimo materiale (in alcuni casi molto difficile da tenere aggiornato) presente sul sito, ripensando il sito come un insieme di risorse, fonti e strumenti utili per la ricerca del lavoro, l'orientamento professionale e l'orientamento alle normative e ai servizi.

A questo deve aggiungersi l'investimento sulla pagina Facebook che ha portato ad un fortissimo aumento di followers parallelamente allo spostarsi del traffico internet su dispositivi mobili e alla dinamiche che vede sempre più il web (...siti specializzati in annunci; social network specifici come LinkedIn; invio di curricula elettronici...) come terreno principale per la ricerca di lavoro. Lo strumento si rivela infatti particolarmente adatto per la pubblicazione di annunci, offerte, corsi, iniziative che difficilmente potrebbero trovare spazio nel sito web. Ma anche per far conoscere il sito stesso e i nuovi contenuti e risorse pubblicati.



Circa una **analisi del lavoro informativo a seconda dei vari target di "utenza"** tipici del lavoro dei servizi sociali (anziani, disabili, famiglie con minori, immigrati, adulti in situazione di disagio come senza fissa dimora, detenuti/ex detenuti, persone con problemi di salute mentale o di dipendenze) le considerazioni non si discostano molto da quelle fatte anche negli anni scorsi (vedi le relazioni fatte nel 2013 e nel 2014:

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportelli_sociali_report_redazione_2012.pdf

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/sportelli_sociali_report_redazione_2013.doc

La realtà varia moltissimo da target a target che hanno alle spalle storie "informative" diversissime (presenza di riviste, siti, newsletter, centri documentazione, centri studi..) e sono oggetti di destini molto diversi nei media.

Il sistema più strutturato pare sempre quello della disabilità, aumenta la possibilità di informarsi nell'area degli anziani, rimane sempre scarsa l'attività di divulgazione nell'area dei minori, ha

sviluppati una area informativa di nicchia la realtà del carcere (soprattutto grazie alla esperienza dei vari giornali prodotti all'interno delle carceri, Padova in primis), sono spariti dal dibattito informativo temi come la salute mentale e le dipendenze, salvo quella da gioco di azzardo. Discorso a parte merito l'immigrazione in cui esiste una over dose di informazioni figlia anche della battaglia politica, che corre il rischio di determinare una sorta di somma zero. Non facilita, e ci mancherebbe, l'informazione basata sul modello "brutti, sporchi e cattivi", ma nemmeno l'uscita in un anno di 15 differenti rapporti sulla immigrazione in Italia facilita avere punti di riferimento. La battaglia è spesso sui numeri e il lettore/ascoltatore finisce qui per essere disarmato e impotente (un piccolo contributo sulla panoramica dei numeri "sociali" che escono in Italia lo fornisce il ns servizio di mailing list "Dati sociali", aperto al pubblico, a cui sono iscritti 70 persone)
http://informa.comune.bologna.it/iperbole/sportellosociale/pagine_indice/43891)

- **Cataloghi delle fonti.** circa l'accesso alle fonti informative la redazione produce Cataloghi nazionali delle stesse. Sono stati prodotti un catalogo delle riviste italiane specializzate (230 testate) ed un'altro delle newsletter, rassegne stampa on line e agenzie di stampa a carattere sociale (in tutto 220 testate). Esiste poi un catalogo dei centri di documentazione di Bologna ed è in corso di realizzazione un Catalogo nazionale dei centri di documentazione (circa 250 strutture)
<http://informa.comune.bologna.it/iperbole/sportellosociale/servizi/4352/59645/>

2. Servizi interni alla rete degli operatori di Comune, Asp, USSI Az.Usl

Numerosi sono i servizi, a valenza documentativa o informativa, attivati per gli operatori dei servizi sociali e che raggiungono complessivamente circa 500 operatori

- **Rassegna stampa sociale:** quotidiana, estratta dalla rassegna del Comune basata su quotidiani locali e naz.li Tratta tutti i temi a valenza "sociale". Avviata nel 2010, 2300 numeri realizzati.
http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/rassegnastampasociale_2marzo_2017.pdf

- **Indici delle riviste specializzate:** a cadenza trimestrale. Riproduce gli indici delle riviste più interessanti tra le 50 che arrivano alla redazione.
http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/indici_riviste_incartaceo_27ottobre2016.pdf

- **17 mailing list specializzate:** a cadenza periodica trasmettono notizie su tematiche specifiche a gruppi di lavoro, progetti, gruppi di operatori. Nel 2017 spedite circa 450 notizie sui seguenti temi: anziani, carcere, marginalità e condizione femminile, innovazione sociale, integr.sociosanitaria, politiche attive lavoro, lavoro di comunità, minori, misure per le famiglie, povertà, politiche sociali, profughi/migranti/minori non accompagnati, salute, disabilità e invalidità, sport e disabili, programmazione e piani di zona, welfare aziendale.

- **Aggiornamento sportelli sociali:** servizio di aggiornamento informativo tramite mail, a cadenza settimanale, specifico per gli operatori ed i referenti degli sportelli sociali. Segnala le novità nazionali, regionali e locali più utili, le modifiche implementate nel sito ed in particolare nella banca dati a schede dei servizi (150 schede), informa sulle procedure da seguire a sportello, produce schede informative ad uso degli sportelli, informa su altre risorse di informazione utili. Nel 2017 sono stati prodotti 44 aggiornamenti inviato agli operatori di sportello e ai resp.degli stessi e dirigenti SST territoriali

Complessivamente i servizi interni di documentazione e informazione raggiungono 493 operatori

Intrecciare informazione e documentazione. Una struttura interna?

In generale si può annotare che se da una parte negli ultimi anni si è strutturata maggiormente la necessità di organizzare le attività informative e di comunicazione (siti, newsletter, social network) si è ancora invece lontani dal considerare esplicitamente come utile un servizio di documentazione interno che gestisca il flusso della documentazione in entrata (libri, riviste, audio/video, report, ricerche), sia in termini di archiviazione che di trasformazione/invio ai servizi/operatori tramite

servizi e prodotti, sia che curi il rapporto di scambio e collaborazione con il mondo dei centri documentazione locali (una decina), le Biblioteche, l'editoria.

Non ultimo ricordiamo le centinaia e centinaia di libri, opuscoli e riviste che giacciono dimenticati negli armadietti di ogni operatore dei servizi sociali (tra Comune ed Asp non meno di 250 persone) e che ciclicamente (riorganizzazioni, traslochi, avvicendamenti di dirigenti ed assessori) viene destinato al macero. Una biblioteca interna, gestita, ad esempio, con risorse del servizio civile o in sinergia con l'associazione BiblioBologna (bibliotecari in pensione), sarebbe utile così come, in una ottica cittadina, un progetto di "consorzio" tra i molti piccoli Centri di documentazione locali che impiegano il tempo a catalogare ma poi non a promuovere il materiale.

3. Il nodo della collaborazione: risorse sociali del Comune e sportellistica

Al di là dei dati sui prodotti e servizi gestiti esistono alcune questioni di sfondo che il lavoro redazionale deve affrontare e che invece rimangono sempre ai margini del dibattito.

La prima è la positività di una qualche forma di...coordinamento? network? Rete?...tra le molte iniziative informative e documentative a carattere in toto o in parte sociale, gestite non solamente dalla "holding" servizi sociali ma anche da altri settori del Comune (siti, pagine social, bollettini/newsletter, centri documentazione) e che qui trovate censite a gennaio 2018:

<http://www.comune.bologna.it/sportellosociale/articoli/87322>



La seconda è il Governo della sportellistica che vede nella sola progettualità del Comune (in proprio o nell'ambito di progettazioni nei q.ri) la presenza di non meno 15 tra sportelli e "sportellini" (il diminutivo non vuole essere irrispettoso, ma riferito alla minore quantità di accessi) che quasi sempre agiscono indipendentemente l'uno dall'altro, sia nelle finalità che nella gestione e analisi dei dati, provocando sovrapposizioni se non doppioni. Anche qui valgono le considerazioni fatte sopra al fine di tracciare una identità di cosa sia uno sportello e quali standard debba avere per evitare che lo sportello finisca per essere la risposta sbagliata ad una domanda giusta.

Qui di seguito un tentativo di censimento della sportellistica più o meno "comunale":

Anziani: Sportelli sociali, Sportello pronto soccorso legale Q.re Porto/Saragozza

Disabili: Sportelli sociali, Sportello CIAO, Sportello Spott, Sportello CAAD, Sportello disabili

Navile, Sportello pronto soccorso legale Q.re Porto/Saragozza, Sportello sport disabili CIP

Adulti: Sportelli sociali, Servizio sociale a bassa soglia

Immigrazione: Sportello Protezioni internazionali

Minori e famiglie: Sportelli sociali, Sportello Informafamiglie del Centro famiglie, Sportello Sos

Giovani Q.re Porto/Saragozza, Sportello neomaggiorenni Case Zanardi

Lavoro: Sportello lavoro, Sportello SALTO Q.re Porto Saragozza, Sportello insieme per il lavoro Case Zanardi, Sportello orientamento al lavoro Empori di Case Zanardi

4. Le nostre fonti di informazione e documentazione per il lavoro redazionale

Oltre a quanto arriva per posta elettronica alla redazione da enti, associazioni, uffici del Comune e di altri EELL, organi di stampa e redazioni varie, centri studi/ricerca/documentazione, case editrici, il lavoro redazionale viene svolto consultando:

- circa 200 newsletter e una cinquantina di riviste specializzate. Un elenco delle fonti è qui http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/newsletter_e_riviste_utilizzate_nel_lavoro_redazionale_2016.pdf
- di molte delle riviste a cui siamo abbonati è possibile da parte della redazione accedere agli archivi delle annate arretrate
- consolidati rapporti esistono con una cinquantina di case editrici che inviano cataloghi e copie saggio e con molti Centri di documentazione e Centri studi italiani

Catalogo Servizi di informazione e documentazione prodotti nell'anno 2018.

http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/prodotti_e_servizi_info_doc_comunic_della_redazione_gennaio_2018.pdf

Report a cura di Andrea Pancaldi e Annalisa Bolognesi – redazioneportellosociale@comune.bologna.it